Régie du logement

Rapport annuel 2000-2001

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Régie du logement.

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1500-D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Dépôt légal — 2001
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-19476-8
ISSN : 0700-3749

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction même partielles sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec.

102-01468/

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 2000-2001.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre d'État aux Affaires municipales
et à la Métropole,

Louise Harel

Québec, juin 2001

Madame Louise Harel
Ministre d'État aux Affaires municipales
et à la Métropole
20, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 2000-2001.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., c. R-8.1).

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente,

France Desjardins

Montréal, juin 2001

Table des matières

Message de la présidente 9

I - La Régie du logement 11

1.1 La compétence et les règles d'application 11
- Cheminement d'une cause à la Régie 11

1.2 La composition et l'organisation 12
- Organigramme de la Régie du logement 13

1.3 Application de lois, de règlements et d'énoncés de politique 14
- Protection des renseignements personnels 14
- Politique linguistique 15
- Accès à l'égalité en emploi 15

1.4 Les ressources financières 16

II – La performance de la Régie 17

2.1 L'adjudication 17
- Le volume d'entrée des causes 17
- Les audiences 19
- Les délais 19
- La fixation de loyer 21

2.2 L'information et les communications 22

III – L'objectif de la qualité continue 25

3.1 La jurisprudence 25

3.2 Le traitement des plaintes 26

3.3 L'éthique et la déontologie 27

IV – Les orientations stratégiques 29

4.1 La modernisation de la mission 29

4.2 L'adjudication 29

4.3 L'information 30

4.4 La conciliation 30

Annexes

Annexe 1
Liste des règlements d'application 33

Annexe 2
Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux, 2000-2001 35

Annexe 3
Adresses des bureaux de la Régie et liste des autres localités où elle siège 37

Annexe 4
Liste des publications destinées aux citoyens 39

Annexe 5
État financier de l'exercice terminé le 31 mars 2001 41

Liste des tableaux

Tableau 1
Répartition du personnel régulier au 31 mars et effectifs occasionnels, de 1998-1999 à 2000-2001 14

Tableau 2
Nominations réparties entre les diverses catégories de personnes 15

Tableau 3
Nombre de causes introduites ou relancées, par région, de 1998-1999 à 2000-2001 17

Tableau 4
Causes introduites ou relancées, selon le statut du demandeur et le recours exercé, de 1998-1999 à 2000-2001 18

Tableau 5
Nombre de causes entendues, par catégorie, de 1998-1999 à 2000-2001 19

Tableau 6
Nombre de causes en attente d'audience en fin d'année, par catégorie, de 1998-1999 à 2000-2001 19

Tableau 7
Délai de traitement des causes civiles, en jours, par région, de 1998-1999 à 2000-2001 20

Tableau 8
Distribution du délai de traitement des causes civiles, en jours, de 1998-1999 à 2000-2001 20

Tableau 9
Pourcentages applicables aux postes d'ajustement du loyer, de 1998-1999 à 2001-2002 21

Tableau 10
Principaux résultats des calculs de fixation, de 1998-1999 à 2000-2001 22

Tableau 11
Nombre de réponses aux appels reçus par les services de renseignements téléphoniques et les bureaux, de 1998-1999 à 2000-2001 22

Tableau 12
Achalandage dans les bureaux (au comptoir et en cubicule), par région, de 1998-1999 à 2000-2001 23

Tableau 13
Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes pour une entrevue, par région, de 1998-1999 à 2000-2001 23

Tableau 14
Plaintes reçues et traitées, selon l'objet, de 1998-1999 à 2000-2001 27

Tableau 15
Indicateurs de résultats 30

Message de la présidente

Au cours de l'année 2000-2001, des jalons importants ont été posés à la Régie afin d'être en mesure de répondre aux objectifs de la nouvelle *Loi sur l'administration publique*. C'est ainsi que la préservation et la continuité des services administrés par la Régie a fait l'objet de notre toute première *Déclaration de services aux citoyens*. Nous nous y engageons à fournir au public des services de qualité notamment en matière de courtoisie, d'accessibilité, de simplicité des démarches, de pertinence de l'information, et de la meilleure échéance possible pour la fixation d'une audition. Par ailleurs, je tiens à souligner que nous apportons une attention particulière à l'expression d'une doléance puisqu'elle représente la voix du citoyen et nous indique les pistes d'amélioration à emprunter. À cet égard nous avons institué un mécanisme de suivi des plaintes et nous invitons les citoyens à nous faire part de leurs commentaires et suggestions.

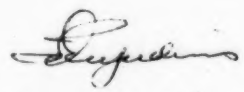
L'exercice financier qui se termine nous permet d'observer une progression continue des activités à la Régie du logement. L'expansion, particulièrement marquée du côté de l'adjudication, génère des défis non négligeables en terme de services à la clientèle et ce, autant pour les locataires que pour les propriétaires. En effet, l'analyse des données recueilliies démontre que 67 000 causes ont été entendues, ce qui représente une croissance de 5 %. Malgré ces efforts, il faut indiquer que 70 300 causes ont été introduites ou relancées, soit une augmentation de 6 %. Cet écart crée une pression à la hausse sur les causes en attente dont le délai moyen de traitement a grimpé de 8 jours.

Du côté de l'information aussi, les activités ont connu un essor puisque le volume des entrevues a progressé de 2 %. À cet égard, nous constatons avec fierté que l'objectif de servir le citoyen dans un délai d'attente de moins de 20 minutes a été atteint dans une proportion de 89 %. Le site Internet de la Régie a, quant à lui, accueilli le double de visiteurs par rapport à l'année dernière. Il semble qu'une des raisons expliquant cette vague soit l'accessibilité à la grille de calcul 2001 « *Comment s'entendre sur un ajustement de loyer* ». Cette formule aurait permis d'atteindre, en partie, le but visé c'est-à-dire de faciliter les négociations entre les propriétaires et les locataires sur une augmentation du loyer juste et équitable.

Le contexte économique et les modifications démographiques provoquent des transformations sociétales qui se répercutent sur le marché locatif. Cette année notamment, une faible disponibilité de logements a été remarquée dans plusieurs régions dont Québec, Montréal et Hull. Cette restriction dans le jeu de l'offre et de la demande crée une pression sur le marché, laquelle se traduit par une croissance des demandes à la Régie, particulièrement en matière de fixation de loyer.

Ce constat d'augmentation des demandes, tous types confondus, entérine le bien-fondé des orientations stratégiques de la Régie notamment celle liée à la modernisation de la mission. À ce chapitre, l'enrichissement du cadre légal, s'il est réalisé, permettra une réduction des délais de traitement. En matière de communication, la Régie entend donner une information plus précise de manière à préparer davantage les citoyens afin qu'ils soient en mesure de présenter leur preuve devant le tribunal. Enfin, nous croyons que la clé de voûte des grands enjeux qui s'imposent à la Régie demeure l'adaptation et l'innovation. En conséquence, nous comptons faire davantage de place aux modes alternatifs de règlement des litiges, notamment en adoptant une politique de conciliation.

Le passé étant garant de l'avenir, je suis confiante que les fruits du labeur seront récoltés d'ici peu car tous contribuent à l'avancement de l'organisme. Je désire transmettre mes remerciements aux régisseurs qui composent ce tribunal mais aussi à l'ensemble du personnel qui apporte son soutien quotidien aux citoyens.



France Desjardins

Partie I - La Régie du logement

Instituée en 1980 par l'entrée en vigueur de la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., c. R-8.1), la Régie est un tribunal spécialisé exerçant compétence en matière de bail résidentiel.

Son rôle consiste à informer les citoyens sur leurs droits et obligations, à promouvoir l'entente entre les parties à un bail et à trancher les litiges dont elle est saisie. La Régie est chargée, en vertu de sa loi constitutive, de veiller, dans certaines circonstances, à la conservation des logements et à la protection des droits des locataires.

1.1 La compétence et les règles d'application

Selon la *Loi sur la Régie du logement*, la Régie a compétence pour décider en première instance, à l'exclusion de tout tribunal :

- de toute demande relative au bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur est inférieur à 30 000 $;
- de toute demande, quel que soit le montant, relative à la reconduction d'un bail, à la fixation de loyer, à la reprise, à la subdivision, au changement d'affectation ou à l'agrandissement substantiel d'un logement, ou au bail d'un logement à loyer modique.

En matière de conservation des logements, la Régie a la compétence de décider de toute demande relative à l'aliénation d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier ainsi qu'à la conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise. Elle est en outre saisie de toute demande relative à la démolition d'un logement situé dans une municipalité où aucun règlement n'est adopté à cet effet.

La compétence de la Régie s'étend :

- au bail d'une maison mobile placée sur un châssis ou à celui du terrain destiné à son installation;
- au bail d'une chambre[1];
- aux services, accessoires et dépendances prévus dans un bail pour lequel elle a compétence.

1. Toutefois, la Régie n'a pas compétence sur le bail d'une chambre située dans un établissement hôtelier ou dans un établissement de santé et de services sociaux, ni dans le cas où le propriétaire loue une ou deux chambres de sa résidence principale, sans sortie distincte donnant sur l'extérieur ni installations sanitaires indépendantes de celles utilisées par le propriétaire.
De même, la compétence de la Régie ne s'étend pas au bail d'un logement loué aux fins de villégiature ou dont plus du tiers de la surface totale est utilisé à des fins non résidentielles.

En plus de sa compétence de première instance, la Régie peut réviser ses décisions portant sur une demande dont le seul objet est la fixation du loyer. Les autres décisions rendues par la Régie sont appelables sur permission à la Cour du Québec, à l'exception de celles portant seulement sur :

- une demande de recouvrement d'une créance n'excédant pas 3 000 $;
- une requête pour obtenir l'autorisation de déposer le loyer;
- une demande relative à la conservation de logements.

En vertu des articles 8 et 108 de la *Loi sur la Régie du logement*, le gouvernement a promulgué des règlements dont la liste apparaît à l'annexe 1.

En regard de l'exercice de sa compétence, même si la Régie entend principalement des causes de droit civil, la procédure n'y est pas dictée par le Code de procédure civile. Aux fins d'accessibilité et de simplicité, des règles précises sont prévues par la loi et par un règlement adopté par les régisseurs. Le cadre de procédure mis en place se limite à une soixantaine de dispositions, rédigées dans des termes simples, pour tenir compte du fait que la plupart des parties font valoir elles-mêmes leurs droits devant la Régie.

Il n'en va pas de même, toutefois, pour les règles de preuve que la Régie du logement doit respecter. Par l'article 75 de sa loi constitutive, la Régie est soumise aux règles de preuve prévues au Code civil ainsi qu'aux règles de preuve contenues dans le Code de procédure civile. Ces règles de preuve sont exigeantes pour les parties qui se présentent devant le tribunal, puisqu'elles sont les mêmes que devant tout tribunal civil. C'est pourquoi la loi attribue aux régisseurs le rôle d'assister les parties.

Cheminement d'une cause à la Régie

La demande ou la requête est déposée à l'un des bureaux de la Régie du logement. Le demandeur doit alors acquitter les frais prévus au *Tarif des frais exigibles à la Régie du logement*. En vertu de ce règlement, et depuis l'indexation annuelle de novembre 2000, les frais sont les suivants :

- pour toute demande à l'exception de celles énumérées ci-après, qui sont sujettes à une tarification particulière, le tarif est de 54 $;
- pour une demande de fixation du loyer, de révision d'une décision en fixation ou de diminution de loyer, le tarif est établi en fonction du loyer :

- 32 $, lorsque le loyer est de 350 $ ou moins;
- 42 $, lorsque le loyer excède 350 $ sans dépasser 600 $;
- 54 $, lorsque le loyer excède 600 $;

- pour une demande d'autorisation de convertir un immeuble locatif en copropriété divise, le tarif est de 134 $ par logement;
- pour la remise au rôle d'une cause rayée ou pour une requête en réouverture d'audience, le tarif est de 26 $.

Après perception des frais, la demande est transmise au maître des rôles pour que soit fixée une date d'audition. À des fins administratives, les demandes sont regroupées en quatre catégories selon les modalités de traitement qu'elles requièrent.

Ainsi, comme les demandes de recouvrement-résiliation font rarement l'objet de longs débats à l'audience, la Régie peut en entendre jusqu'à 35 sur un rôle d'une demi-journée entièrement dévolu à l'audition de telles demandes.

Les autres demandes en matière civile introduites à la Régie sont traitées selon l'urgence de leur objet et le préjudice allégué par le demandeur. Ces demandes, pour lesquelles la durée de l'audition prévue est variable, sont mises sur des rôles comptant de 1 à 10 causes.

Les demandes de fixation de loyer sont regroupées par immeuble et habituellement entendues par des greffiers spéciaux. Les demandes de révision d'une décision en fixation ainsi que celles relatives à la conservation des logements sont entendues par un banc constitué de deux régisseurs.

1.2 La composition et l'organisation

La Régie du logement relève de la ministre d'État aux Affaires municipales et à la Métropole. La Régie est composée de régisseurs nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, choisis à même une liste établie conformément au *Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs.*

Les membres de la direction (présidence et vice-présidence) sont choisis parmi les régisseurs. La présidente est responsable de l'administration et de la gestion de la Régie. Par délégation, le vice-président coordonne, répartit et surveille le travail des régisseurs qui entendent les causes et rendent les décisions.

Au 31 mars 2001, outre la présidente et le vice-président, 30 régisseurs étaient en fonction. De plus, des membres du personnel désignés comme greffiers spéciaux peuvent entendre les demandes de fixation de loyer[2]. On trouvera la liste des régisseurs et des greffiers spéciaux à l'annexe 2.

Le **Comité de gestion**, composé de la présidente, du vice-président et des directeurs des unités administratives, assure l'élaboration et la mise en œuvre des politiques internes et veille à la réalisation de l'ensemble des activités de la Régie.

L'**Assemblée des régisseurs** est composée de la présidente, du vice-président et des régisseurs, tel que prévu par la loi de la Régie. C'est l'instance qui a compétence pour adopter les règles de procédure devant la Régie.

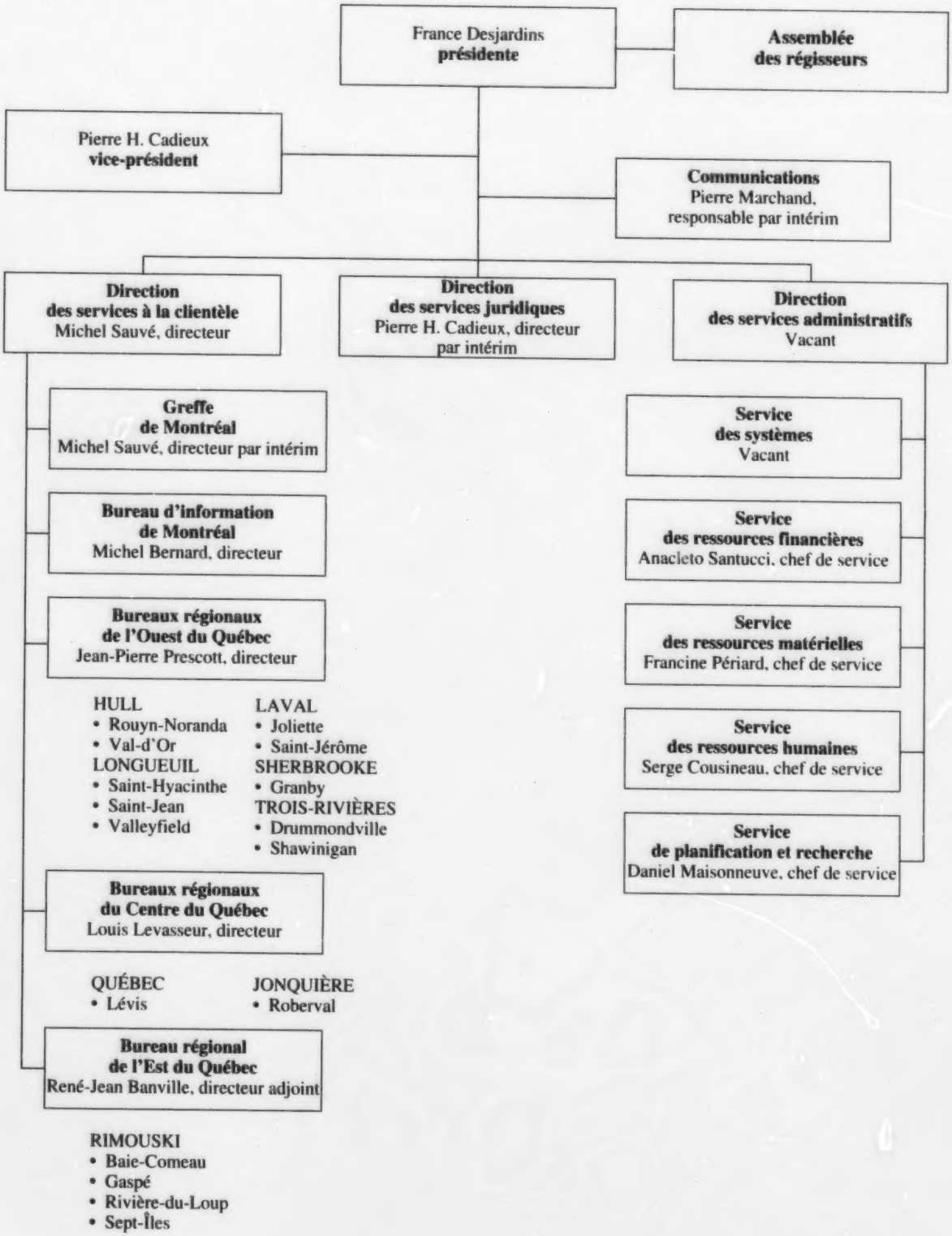
L'Assemblée des régisseurs constitue par ailleurs un forum d'échanges sur des questions de droit et certains sujets touchant, par exemple, les services aux citoyens. Ces échanges, auxquels participent les juristes à l'emploi de la Régie, assurent une mise à jour constante des connaissances juridiques et un développement continu des compétences, tout en favorisant la cohérence judiciaire dans le respect du cadre qu'imposent les garanties d'indépendance et d'impartialité. Les régisseurs travaillent également en comités pour réaliser divers mandats.

La **Direction des services à la clientèle** administre un réseau de 9 bureaux régionaux et 16 bureaux locaux au service des citoyens du Québec, qu'ils soient locataires ou propriétaires d'immeubles locatifs. Les employés de cette unité administrative donnent de l'information, au comptoir ou par téléphone, assistent les citoyens dans la rédaction des demandes et fournissent le soutien administratif nécessaire aux activités judiciaires, notamment en ce qui concerne la mise au rôle des causes, le traitement des décisions et la gestion des dossiers. On trouvera à l'annexe 3 les adresses des bureaux de la Régie et la liste des autres localités où elle siège.

La **Direction des services juridiques** fournit l'expertise juridique aux régisseurs qui la requièrent et conseille la direction et les unités administratives sur tout sujet d'intérêt juridique. Elle représente la Régie à titre de procureur. Elle assure l'accessibilité à la jurisprudence et la production d'outils de référence et de matériel de formation juridique. Elle voit à la formation juridique des préposés aux renseignements et leur offre le soutien nécessaire à l'exécution de leurs tâches. Elle collabore, avec la Direction des services administratifs, aux travaux nécessaires à la production de la documentation destinée aux citoyens.

2. En outre, les greffiers spéciaux ont compétence pour entendre les demandes non contestées en recouvrement de loyer ou en résiliation pour retard de plus de trois semaines dans le paiement du loyer.

Régie du logement
Organigramme au 31 mars 2001



La **Direction des services administratifs** est composée de cinq unités spécialisées dont la fonction commune est d'apporter assistance et soutien à tous les gestionnaires et employés dans la réalisation de leurs activités.

- Le *Service des systèmes* assure l'exploitation, l'entretien et le développement du système informatique de support au traitement des demandes, des systèmes bureautiques et des réseaux de télécommunications informatiques. Il dispense aux usagers la formation et le soutien requis dans l'utilisation des systèmes et méthodes de travail.
- Le *Service des ressources matérielles* assume l'aménagement des locaux, la coordination de la gestion documentaire de la Régie ainsi que l'approvisionnement en fournitures de bureau, en mobilier, en équipement, en formulaires et publications ainsi qu'en services de télécommunications, postes et messagerie.
- Le *Service des ressources financières* gère les mécanismes de perception des revenus, assure la gestion courante du budget en surveillant les engagements et les dépenses; il conseille les gestionnaires sur les règles qui encadrent la gestion des fonds publics.
- Le *Service de planification et recherche* gère les activités liées au développement des systèmes d'information de gestion, à l'administration des critères de fixation de loyer et à la production de statistiques et d'études pour fins d'évaluation de programmes et de soutien à la gestion.
- Le *Service des ressources humaines* assure la dotation, le classement, la formation, la rémunération, le suivi de l'évaluation du personnel et administre divers programmes, notamment de santé et sécurité au travail, d'égalité en emploi et d'aide aux employés.

Au 31 mars 2001, la Régie comptait 205 membres et employés réguliers, dont 159 à temps plein et 46 à temps partiel ou à temps réduit en application du régime d'aménagement du temps de travail.

On trouvera au tableau 1 la répartition des employés réguliers par catégorie d'emplois à la fin des trois derniers exercices financiers.

La Régie a eu recours en 2000-2001 à des employés occasionnels représentant un effectif de 18,4 en équivalent temps complet (ETC), outre un apport de 1,2 ETC en vertu des programmes de stage et d'embauche d'étudiants pour la période estivale.

Tableau 1
Répartition du personnel régulier au 31 mars et effectifs occasionnels, de 1998-1999 à 2000-2001

	1998-1999	1999-2000	2000-2001
Direction (présidence et vice-présidence)	3	2	2
Régisseurs	28	31*	30
Cadres supérieurs ou intermédiaires	4	4	3
Avocats et notaires	8	8	8
Professionnels	6	6	6
Techniciens	13	12	15
Préposés aux renseignements	94	92	92
Personnel de bureau	53	52	49
Total des effectifs réguliers en poste au 31 mars	**209**	**207**	**205**
Effectifs occasionnels utilisés en cours d'exercice (en ETC)	15,6	18,8	18,4

* Comprenant le remplacement anticipé d'un régisseur qui a quitté le 25 avril 2000.

1.3 Application de lois, de règlements et d'énoncés de politique

La Régie du logement est tenue, comme tout ministère ou organisme, de rendre compte, dans son Rapport annuel, de l'application de lois, de règlements et d'énoncés de politique.

Protection des renseignements personnels

Le Comité de protection des renseignements personnels, dont le mandat s'étend à la sécurité de l'information, est présidé par la présidente et compte huit autres membres. Ce comité s'est réuni à trois reprises durant l'exercice 2000-2001

À la suite à l'adoption de la *Politique sur la sécurité informatique et la Politique sur l'utilisation des réseaux électroniques, d'Internet et du courrier électronique*, deux membres du comité ont effectué une tournée de sensibilisation de l'ensemble du personnel de la Régie.

La *Politique-cadre en matière de protection des renseignements personnels* a été adoptée au mois de mai 2000. Cette politique garantit la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels* et elle définit la trame des façons de faire, des directives et des politiques adoptées en ce domaine.

Le comité a confié à un sous-comité la gestion de l'information électronique. Présidé par le vice-président, ce sous-comité est formé de représentants du Services des ressources matérielles, du Service de l'informatique et de la Direction des services juridiques.

D'autre part, malgré le caractère public des dossiers du tribunal, le comité s'est penché sur la protection de certains renseignements personnels qu'ils peuvent contenir.

Au cours de la prochaine année, dans le but de mettre l'accent sur la protection des renseignements personnels, une politique visant à assermenter les employés ayant accès à des informations à caractère confidentiel sera mise en place afin de les sensibiliser à la responsabilité qui leur incombe.

Politique linguistique

La *Politique linguistique de la Régie du logement* est entrée en vigueur le 1er juin 1998, après avoir reçu l'approbation de l'Office de la langue française et du Comité de gestion de la Régie du logement.

La Politique linguistique s'harmonise avec la mission et les caractéristiques de la Régie et comporte des règles qui doivent être suivies par tous les membres du personnel, quels que soient leur statut et leur catégorie professionnels.

La Politique porte principalement sur la maîtrise du français, sur la langue des communications institutionnelles, des textes et des documents, sur la langue des communications écrites avec le public, sur la langue des services à la clientèle, sur la langue du travail, sur les normes d'achat et sur les règles relatives aux technologies de l'information.

Au cours de l'exercice 2000-2001, la Régie du logement a utilisé son pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs qui respectent intégralement les exigences de la Charte de la langue française. En refusant de faire affaire avec des entreprises mentionnées sur la *Liste des entreprises non conformes au processus de francisation*, elle a contribué au respect de la Charte de la langue française.

En application du point 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration et du point 7.2.4. de la Politique linguistique de la Régie du logement le rapport annuel de la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information a été transmis à l'Office de la langue française.

Accès à l'égalité en emploi

Les résultats obtenus en regard des orientations gouvernementales visées par le volet Accès à l'égalité en emploi sont présentés au tableau 2. Durant l'exercice 2000-2001, la Régie du logement a effectué 24 nominations, dont celles de 10 personnes faisant partie de groupes cibles, ce qui représente une proportion de 42 %, alors que l'objectif visé par la Conseil du trésor est de 25 %.

Tableau 2
Nominations réparties entre les diverses catégories de personnes

Statut	Appartenance aux groupes cibles		Total des nominations	Proportion
	oui	non		
Réguliers	2	1	3	67 %
Occasionnels	2[1]	8	10	20 %
Étudiants stagiaires	0	1	1	0 %
Étudiants d'été	6[2]	4	10	60 %
Total	**10**	**14**	**24**	**42 %**

1. Dans le volet des personnes handicapées, une personne a été recrutée.
2. Dans le volet en équité d'emploi, 4 personnes allophones ont été recrutées ainsi que 2 personnes issues de communautés culturelles.

1.4 Les ressources financières

Les revenus et dépenses de la Régie pour les exercices terminés au 31 mars 2000 et au 31 mars 2001 sont présentés à l'annexe 5.

En 2000-2001, la Régie du logement a disposé d'un budget de dépenses de 13 674 000 $. Les dépenses consacrées à la rémunération du personnel demeurent les plus importantes, puisque les 10 404 000 $ affectés à ce poste représentent 76 % du total des dépenses.

La perception des frais exigibles lors du dépôt d'une demande a généré des revenus de 3 461 000 $, ce qui représente une hausse de 239 000 $ découlant principalement de l'augmentation du nombre de causes introduites.

Par ailleurs, l'exemption de frais accordée aux prestataires d'un programme d'aide de dernier recours prévu à la *Loi sur la sécurité du revenu* a occasionné des frais non perçus d'une valeur estimée à 111 000 $.

Les autres revenus ont été tirés de la vente des différents formulaires de bail obligatoires ainsi que de l'application du *Règlement sur les frais pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements nominatifs.*

Partie II - La performance de la Régie

La Régie du logement a orienté ses actions en fonction de résultats à atteindre dans la perspective de reddition de comptes. C'est dans ce contexte que la Régie a adapté ses services directs aux citoyens selon l'évolution des besoins exprimés. Enfin, en tant que tribunal spécialisé, la Régie poursuit l'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des services d'adjudication.

2.1 L'adjudication

Le volume d'entrée des causes

Au cours du dernier exercice financier, la Régie a été saisie de plus de 70 000 causes. Il s'agit d'une hausse de 6 % par rapport à l'exercice précédent.

Au tableau 3, le volume d'entrée des causes est distribué par région. Des augmentations significatives sont observées à Montréal, Longueuil et Québec, alors que des diminutions significatives sont notées dans les régions de Hull, Laval et Rimouski. Plus de la moitié du volume total des causes se concentre au bureau de Montréal.

Les causes se répartissent en quatre catégories : demandes de recouvrement-résiliation, autres causes civiles, demandes de fixation et demandes de révision. En plus des causes introduites, il y a des causes relancées après un premier traitement. Ce sont des causes réinscrites après avoir été rayées, remises *sine die* ou suspendues par entente, ou encore des causes à réentendre à la suite de la rétractation d'une décision.

Au tableau 4, les causes sont dénombrées par catégorie, selon le statut du demandeur. Dans le cas des causes civiles, elles sont également réparties en fonction du principal recours exercé, le cumul de recours étant pratique courante.

Parmi les causes introduites en 2000-2001, 88 % le sont par des propriétaires; il s'agit principalement de demandes reliées au non-paiement du loyer, à la résiliation de bail et à la fixation de loyer. Du côté des locataires, les recours les plus fréquemment exercés concernent la diminution de loyer, la rétractation de décision et la résiliation de bail.

Le nombre de demandes de fixation de loyer a connu une hausse de 80 %, ce qui en fait la catégorie affichant le plus fort taux de croissance. En vertu des règles établies par le Code civil, c'est le propriétaire qui introduit une demande de fixation à la suite du refus opposé par le locataire à son avis d'augmentation. Le nouveau locataire d'un logement peut également introduire une demande de fixation.

Tableau 3
Nombre de causes introduites ou relancées, par région, de 1998-1999 à 2000-2001

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	Variations 1999-2000	Variations 2000-2001
Hull	3 436	3 614	3 193	5 %	-12 %
Jonquière	1 040	1 097	1 117	5 %	2 %
Laval	6 808	7 153	6 749	5 %	-6 %
Longueuil	7 771	7 684	8 284	-1 %	8 %
Montréal	31 957	33 516	37 520	5 %	12 %
Québec	7 060	6 895	7 308	-2 %	6 %
Rimouski	1 559	1 539	1 362	-1 %	-12 %
Sherbrooke	2 894	2 734	2 688	-6 %	-2 %
Trois-Rivières	2 249	2 203	2 109	-2 %	-4 %
Total	**64 774**	**66 435**	**70 330**	**3 %**	**6 %**

Tableau 4

Causes introduites ou relancées, selon le statut du demandeur et le recours exercé, 1998-1999 à 2000-2001

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	Variations 1999-2000	Variations 2000-2001
Demandes de recouvrement-résiliation	**33 855**	**35 680**	**36 709**	**5 %**	**3 %**
Introduites par les propriétaires	32 340	34 250	35 228		
Causes relancées	1 515	1 430	1 481		
Causes civiles (autres)	**28 068**	**27 142**	**27 166**	**-3 %**	**0 %**
Causes introduites par les propriétaires	18 494	18 036	18 003		
Demandes reliées au déguerpissement	5 627	4 782	3 524		
Résiliation de bail	5 740	6 462	7 938		
Recouvrement de loyer autre que sur rôle spécialisé	3 898	3 647	3 153		
Rétractation d'une décision	443	373	444		
Reprise du logement	561	621	816		
Dommages-intérêts	1 170	1 084	997		
Expulsion après échéance du bail	206	297	307		
Ordonnances	252	244	293		
Autorisation de convertir en copropriété divise	152	129	94		
Aliénation d'un ensemble immobilier	19	11	15		
Recours propres aux logements à loyer modique	20	9	12		
Travaux majeurs (autorisation)	12	22	59		
Autres recours	394	355	351		
Causes introduites par les locataires	8 145	7 884	7 855		
Résiliation de bail	1 767	1 523	1 223		
Diminution de loyer	2 286	2 308	2 479		
Dommages punitifs ou exemplaires	443	447	419		
Autres dommages-intérêts	913	885	856		
Rétractation d'une décision	1 438	1 368	1 589		
Autorisation de déposer le loyer	280	317	311		
Restitution d'une somme due	138	181	145		
Ordonnances	152	125	196		
Recours entre colocataires	125	114	113		
Recours propres aux logements à loyer modique	88	85	81		
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	40	22	38		
Autres recours	475	509	405		
Causes relancées	1 429	1 222	1 308		
Demandes de fixation	**2 736**	**3 538**	**6 377**	**29 %**	**80 %**
Introduites par les propriétaires	2 576	3 379	6 065		
Introduites par les locataires	128	144	281		
Causes relancées	32	15	31		
Demandes de révision	**115**	**75**	**78**	**-35 %**	**4 %**
Introduites par les propriétaires	21	32	35		
Introduites par les locataires	93	43	43		
Causes relancées	1	0	0		
Ensemble des causes	**64 774**	**66 435**	**70 330**	**3 %**	**6 %**
Introduites par les propriétaires	53 431	55 697	59 331	4 %	7 %
Introduites par les locataires	8 366	8 071	8 179	-4 %	1 %
Causes relancées	2 977	2 667	2 820	-10 %	6 %

Les audiences

La Régie a procédé à l'audition de plus de 67 000 causes en 2000-2001, ce qui représente un volume supérieur de 5 % à celui de l'année précédente (tableau 5). Le nombre de causes introduites ou relancées étant supérieur au nombre d'audiences tenues au cours du dernier exercice, le volume en attente d'audience au 31 mars s'est accru (tableau 6). La hausse observée en fixation résulte de l'augmentation du volume d'entrée. En recouvrement-résiliation, la hausse s'explique également en partie par un accroissement des causes introduites. En matière civile, par contre, la hausse de 6 % des audiences tenues n'a pas empêché le volume en attente d'augmenter de 5 % dans un contexte où le volume d'entrée est stable.

Tableau 5
Nombre de causes entendues, par catégorie, de 1998-1999 à 2000-2001

				Variations	
	1998-1999	1999-2000	2000-2001	1999-2000	2000-2001
Demandes de recouvrement-résiliation	33 901	34 770	35 576	3 %	2 %
Causes civiles (autres)	29 415	26 996	28 604	-8 %	6 %
Demandes de fixation	2 430	2 350	2 918	-3 %	24 %
Demandes de révision	119	79	90	-34 %	14 %
Total	**65 865**	**64 195**	**67 188**	**-3 %**	**5 %**

Tableau 6
Nombre de causes en attente d'audience en fin d'année, par catégorie, de 1998-1999 à 2000-2001

				Variations	
	1998-1999	1999-2000	2000-2001	1999-2000	2000-2001
Demandes de recouvrement-résiliation	4 261	4 566	4 849	7 %	6 %
Causes civiles (autres)	8 509	10 470	11 008	23 %	5 %
Demandes de fixation (année courante)	1 004	1 846	3 553	84 %	92 %
Demandes de fixation (autres)	530	535	1 151	1 %	115 %
Demandes de révision	38	36	26	-5 %	-28 %
Total	**14 342**	**17 453**	**20 587**	**22 %**	**18 %**

Les délais

En raison de l'accroissement du nombre de causes en attente, le délai moyen de traitement des causes a augmenté de 8 jours, pour atteindre 92 jours en 2000-2001. D'après le tableau 7, les moyennes régionales varient de 76 à 114 jours. Ce délai court de la date d'introduction de la cause à la date d'expédition de la décision.

Le délai a été de 46 jours pour les demandes de recouvrement-résiliation, alors qu'il s'est établi en moyenne à 153 jours pour les causes civiles. Le tableau 8 permet de distinguer les résultats obtenus aux principales étapes du traitement.

Les demandes de recouvrement-résiliation ont été entendues après 37 jours d'attente, après quoi il a fallu en moyenne 6 jours pour compléter le traitement après audience, qui comprend le délibéré du régisseur, le traitement du projet de décision par le personnel de secrétariat, la signature et l'expédition. Ces demandes ont donc été traitées en 43 jours lorsqu'il n'y a pas eu remise ni ajournement.

Dans le cas des causes civiles, le délai d'audience de 118 jours et le délai après audience de 14 jours ont porté à 132 jours le délai de traitement en l'absence de remise ou d'ajournement. Les quelque 13 % de causes remises ou ajournées, nécessitant un double traitement, ont eu pour effet d'ajouter 21 jours au délai moyen dans cette catégorie.

Tableau 7
Délai de traitement des causes civiles, en jours, par région, de 1998-1999 à 2000-2001

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	Variations 1999-2000	Variations 2000-2001
Hull	67	77	90	15 %	17 %
Jonquière	70	76	86	9 %	13 %
Laval	81	88	114	9 %	30 %
Longueuil	78	91	94	17 %	3 %
Montréal	80	81	89	1 %	10 %
Québec	60	75	76	25 %	1 %
Rimouski	78	75	77	-4 %	3 %
Sherbrooke	84	110	106	31 %	-4 %
Trois-Rivières	82	94	104	15 %	11 %
Total	**77**	**84**	**92**	**9 %**	**10 %**

Tableau 8
Distribution du délai de traitement des causes civiles, en jours, de 1998-1999 à 2000-2001

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	Variations 1999-2000	Variations 2000-2001
Recouvement-résiliation					
Avant audience	34	36	37	6 %	3 %
Après audience	5	6	6	20 %	0 %
Délai supplémentaire*	3	4	3	33 %	-25 %
Total	**42**	**46**	**46**	**10 %**	**0 %**
Causes civiles autres					
Avant audience	90	103	118	14 %	15 %
Après audience	12	13	14	8 %	8 %
Délai supplémentaire*	17	20	21	18 %	5 %
Total	**119**	**136**	**153**	**14 %**	**13 %**
Ensembles des causes					
Avant audience	58	62	70	7 %	13 %
Après audience	8	9	9	13 %	0 %
Délai supplémentaire*	11	13	13	18 %	0 %
Total	**77**	**84**	**92**	**9 %**	**10 %**

* Attribuable aux causes remises ou ajournées.

La fixation de loyer

C'est par le *Règlement sur les critères de fixation de loyer* (R-8.1, r.1.01) que le gouvernement détermine les règles utilisées en fixation judiciaire. La portée de ce règlement dépasse largement les quelques milliers de cas de fixation soumis au tribunal puisque, par l'information qu'elle donne, la Régie appuie les propriétaires et les locataires dans leur recherche d'une augmentation de loyer raisonnable et librement négociée. Le formulaire de calcul *Comment s'entendre sur un ajustement de loyer* permet aux citoyens d'appliquer ces règles sans avoir à recourir au tribunal.

Les critères de fixation doivent être cohérents avec le régime encadrant la reconduction et la modification du bail, défini aux articles 1941 à 1946 du Code civil. En vertu de ces dispositions, le bail est reconduit à son terme, mais le locateur peut réclamer à cette occasion des modifications aux conditions du bail, dont le loyer. Le locataire peut pour sa part refuser ces modifications. La fixation judiciaire intervient donc à la suite d'un avis de modification émis par le locateur et refusé par le locataire.

La méthode de fixation a pour objectif de protéger le locataire contre une augmentation abusive, tout en favorisant le maintien et l'amélioration du parc de logements. Le loyer existant est modifié pour tenir compte, d'une part, de la variation des coûts d'exploitation de l'immeuble et, d'autre part, de l'ajustement du revenu net de l'immeuble. Ce dernier ajustement est modéré en l'absence de dépenses effectuées pour des améliorations ou réparations majeures, mais il s'accroît au mérite des efforts réalisés par le propriétaire pour maintenir ou améliorer la valeur de son immeuble.

La variation de coût des taxes et des assurances est établie selon les montants facturés pour l'immeuble au cours des deux dernières années. Les autres dépenses d'exploitation et le revenu net sont ajustés selon les montants réellement calculés pour l'immeuble et des pourcentages établis selon l'évolution des indices de prix et de rendement, conformément aux paramètres spécifiés par règlement.

Le tableau 9 indique les pourcentages des quatre dernières années ainsi que ceux qui seront applicables aux loyers dont le montant est à fixer pour une période débutant après le 1er avril 2001.

Les résultats des calculs de fixation des trois dernières années font l'objet du tableau 10. Au cours de la dernière année, des dépenses pour réparations et améliorations majeures sont présentes dans les trois quarts des cas de fixation. Les parties ont moins recours au tribunal pour faire fixer le loyer en l'absence de telles dépenses.

La hausse moyenne, avant prise en compte des dépenses d'immobilisation, est de 1 % en 2000-2001. Lorsque des dépenses d'immobilisation sont retenues, le montant moyen de ces dépenses est de 2 293 $ par logement et l'augmentation moyenne de 2,9 %.

Au cours des trois dernières années, avant prise en compte des dépenses d'immobilisation, les critères de fixation ont conduit à des hausses légèrement plus élevées que l'augmentation de l'indice de prix des loyers pour le Québec. Ce fait résulte surtout de hausses de taxes plus importantes dans les cas de fixation que sur le marché en général. L'objectif de favoriser le maintien et l'amélioration du parc de logements se traduit par des augmentations supérieures lorsque des dépenses pour améliorations et réparations majeures sont présentes.

Tableau 9
Pourcentages applicables aux postes d'ajustement du loyer, de 1998-1999 à 2001-2002

Postes d'ajustement du loyer	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Dépenses d'exploitation				
Électricité	1,3 %	2,7 %	0,5 %	0,0 %
Gaz	4,2 %	6,5 %	5,6 %	14,6 %
Mazout	2,9 %	-10,8 %	1,1 %	32,6 %
Frais d'entretien	2,4 %	3,5 %	2,0 %	2,8 %
Frais de services	1,0 %	1,9 %	1,4 %	1,8 %
Frais de gestion	0,6 %	0,5 %	0,5 %	0,6 %
Revenu net	0,3 %	0,3 %	0,2 %	0,3 %
Dépenses d'immobilisation	5,7 %	5,4 %	5,8 %	6,3 %

Tableau 10
Principaux résultats des calculs de fixation, de 1998-1999 à 2000-2001

	1998-1999	1999-2000	2000-2001
Nombre de calculs de fixation	1 327	1 360	2 064
Loyer moyen des cas de fixation	544 $	572 $	568 $
Variation moyenne du coût des taxes	8,6 %	2,6 %	2,0 %
Variation moyenne des frais d'assurance	0,8 %	62,6 %	1,4 %
Ajustement moyen de loyer en l'absence de dépenses d'immobilisation	**1,7 %**	**1,1 %**	**1,0 %**
pour les logements chauffés à l'électricité	1,4 %	1,2 %	0,8 %
pour les logements chauffés au gaz	1,5 %	1,6 %	1,2 %
pour les logements chauffés au mazout	1,7 %	-0,3 %	0,6 %
pour les logements chauffés par plus d'une source	1,4 %	1,2 %	0,7 %
pour les logements non chauffés	1,9 %	0,7 %	1,1 %
Proportion des cas comportant des dépenses d'immobilisation	65 %	71 %	75 %
Ajustement moyen de loyer en présence de dépenses d'immobilisation	3,5 %	4,0 %	2,9 %
Coût moyen des dépenses d'immobilisation attribuées au logement	2 231 $	2 279 $	2 293 $
Variation de l'indice de prix des loyers de décembre (Statistique Canada)	0,5 %	0,5 %	0,7 %

2.2 L'information et les communications

Les services d'information sont fournis par des préposés aux renseignements au téléphone et au comptoir, ainsi qu'au moyen d'un système téléphonique automatisé accessible en tout temps à Montréal et à Québec.

En 2000-2001, quelque 771 000 clients ont obtenu de l'information par téléphone et 166 000 se sont déplacés dans les bureaux de la Régie pour obtenir de l'information (tableaux 11 et 12). Dans les deux cas, il s'agit de volumes du même ordre que lors de l'exercice précédent.

Parmi les visiteurs dans les bureaux, certains n'ont besoin que d'une information rapide auprès du préposé à l'accueil. D'autres doivent rencontrer un préposé pour une entrevue de plus longue durée. Le volume des entrevues s'est accru de 2 % comparativement à 1999-2000. La Régie vise à servir les citoyens dans un délai d'attente de moins de 20 minutes lorsqu'une entrevue est requise. D'après le tableau 13, cet objectif a été atteint dans une proportion de 89 % au cours de l'année 2000-2001. En moyenne, les clients ont attendu 7 minutes avant de rencontrer un préposé.

Tableau 11
Nombre de réponses aux appels reçus par les services de renseignements téléphoniques et les bureaux, de 1998-1999 à 2000-2001

				Variations	
	1998-1999	1999-2000	2000-2001	1999-2000	2000-2001
Service téléphonique de Montréal	444 016	448 449	448 686	1 %	0 %
Préposés	325 252	337 825	323 411	4 %	-4 %
Système automatisé*	118 764	110 624	125 275	-7 %	13 %
Service téléphonique de Québec	106 241	108 475	108 860	2 %	0 %
Préposés	80 777	82 697	81 074	2 %	-2 %
Système automatisé*	25 464	25 778	27 786	1 %	8 %
Autres bureaux	230 240	215 016	213 763	-7 %	-1 %
Total	**780 497**	**771 940**	**771 309**	**-1 %**	**0 %**

* Nombre de clients qui ont écouté un message du système automatisé et qui n'ont pas demandé de communication avec un préposé.

Tableau 12
Achalandage dans les bureaux (au comptoir et en cubicule), par région, de 1998-1999 à 2000-2001

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	Variations 1999-2000	Variations 2000-2001
Hull	7 989	8 211	8 008	3 %	-2 %
Jonquière	3 790	3 560	3 491	-6 %	-2 %
Laval	21 576	24 519	23 290	14 %	-5 %
Longueuil	27 447	23 834	24 180	-13 %	1 %
Montréal	59 711	58 340	61 491	-2 %	5 %
Québec	17 307	15 694	15 914	-9 %	1 %
Rimouski	9 539	9 943	8 198	4 %	-18 %
Sherbrooke	10 721	10 801	11 028	1 %	2 %
Trois-Rivières	11 868	11 253	10 565	-5 %	-6 %
Total	**169 948**	**166 155**	**166 165**	**-2 %**	**0 %**
Clients servis au comptoir	62 915	39 710	37 816	-37 %	-5 %
Clients reçus en entrevue	107 033	126 445	128 349	18 %	2 %

Tableau 13
Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes pour une entrevue, par région, de 1998-1999 à 2000-2001

	1998-1999	1999-2000	2000-2001
Hull	93 %	95 %	94 %
Jonquière	88 %	92 %	93 %
Laval	95 %	91 %	92 %
Longueuil	92 %	95 %	92 %
Montréal	78 %	73 %	82 %
Québec	89 %	89 %	91 %
Rimouski	98 %	97 %	98 %
Sherbrooke	96 %	97 %	95 %
Trois-Rivières	97 %	98 %	98 %
Total	**87 %**	**86 %**	**89 %**
Durée moyenne d'attente (en minutes)	8	8	7
Durée moyenne d'entrevue (en minutes)	15	15	14

En plus d'offrir des services de renseignements personnalisés à ceux qui en font la demande, la Régie utilise divers moyens pour rejoindre les citoyens et leur donner l'information de base sur le droit locatif résidentiel.

Les membres du personnel de la Régie ont participé à 212 activités de communication. Il s'agit de séances d'information demandées par certains groupes, d'entrevues à la télévision ou à la radio et d'interventions dans certaines revues spécialisées et dans les journaux.

Des sujets d'intérêt, tels les avis d'augmentation de loyer et de modification d'une autre condition du bail, les recours du nouveau locataire, la reprise du logement, les frais exigibles ou les taux annuels d'ajustement de loyer, ont fait l'objet de 12 communiqués de presse diffusés par la Régie au cours de la dernière année.

La Régie du logement offre aussi gratuitement un éventail de documents d'information expliquant les règles de droit sur les sujets intéressant les locataires et les propriétaires. On trouvera à l'annexe 4 la liste de ces publications disponibles dans les bureaux de la Régie, à Communication-Québec et sur le site web de la Régie (http://www.rdl.gouv.qc.ca).

Ce site contient également les réponses aux questions les plus fréquemment posées par la clientèle, ce qui en fait un complément, en ce qui concerne l'accessibilité, aux services d'information donnés au comptoir et au téléphone. Au cours de la dernière année, le site de la Régie a accueilli 230 285 visiteurs.

Cette fréquentation a doublé comparativement à l'année précédente et s'explique, notamment, par la mise en place d'un outil visant à faciliter les négociations entre propriétaires et locataires sur une augmentation du loyer juste et raisonnable, selon les dispositions du *Règlement sur les critères de fixation de loyer*.

Partie III - L'objectif de la qualité continue

Le 1er avril 2001, la Régie du logement publiait sa première *Déclaration de services aux citoyens*. Elle y affirmait sa volonté de se rapprocher des clientèles selon les besoins exprimés, de livrer des services de qualité et accessibles à l'échelle du Québec. La Régie s'engageait aussi à fournir une information adéquate par un personnel qualifié et à rendre justice avec célérité.

3.1 La jurisprudence

La diffusion de la jurisprudence contribue à la cohérence des décisions et, par là même, à la clarification des règles qui régissent les relations entre propriétaires et locataires. Conformément à sa loi constitutive, la Régie du logement publie un recueil de décisions rendues par les régisseurs. Un comité de lecture est chargé de la sélection définitive des décisions, selon des critères reliés au caractère novateur des faits mis en cause et des interprétations retenues.

La responsabilité de l'édition et de la distribution est confiée à la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ).

Au cours de l'exercice financier 2000-2001, les quatre fascicules de la collection 2000 ont été publiés. Ils contiennent 82 décisions de la Régie du logement, réparties comme suit : 67 décisions rendues en première instance, 13 décisions rendues en fixation et 2 décisions rendues en révision. On y retrouve, de plus, 1 décision du Tribunal des droits de la personne, 8 jugements de la Cour du Québec et 2 jugements de la Cour supérieure.

Les décisions rendues par les régisseurs de la Régie du logement constituent l'un des éléments les plus visibles de son action. Parmi les décisions rendues en matière de bail résidentiel au cours de l'année (la Régie à elle seule en a rendu 48 925), plusieurs méritent attention, tant pour les sujets traités que pour les points de droit soulevés. Certaines décisions ont été particulièrement marquantes en regard de la protection de la vie privée et de l'application de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*.

Lebel c. Résidence le Jardin des saules

[2000] J.L. 213

Dans cette décision, Me Gérald Bernard a refusé au locateur l'autorisation de consulter tous les dossiers médicaux du locataire ainsi que le droit d'en obtenir et garder copie. Le locateur désirait prendre connaissance de ces dossiers afin de se défendre contre une poursuite en dommages-intérêts intentée par le locataire. Le tribunal a soupesé les deux droits fondamentaux en opposition dans ce dossier soit « le droit de la défenderesse à une défense pleine et entière et celle garantissant au locataire le droit au respect de sa vie privée et à la confidentialité de ses dossiers médicaux ». Le tribunal a jugé que la preuve soumise par le locateur ne rencontrait pas les critères jurisprudentiels de nécessité, de pertinence et de l'importance des renseignements sollicités, et qu'ainsi on ne pouvait faire échec aux dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et aux articles de la Loi sur les services de santé et les services sociaux qui garantissent le droit du bénéficiaire à la confidentialité de ses dossiers médicaux et au respect de sa vie privée.

Caouette c. Cloutier

[2000] J.L. 230

Dans cette cause, le locateur constate, en l'absence du locataire, que la porte du logement a été défoncée. Puisqu'un mois de loyer est impayé, le locateur pénètre dans le logement, enlève les biens du locataire et en dispose. Le locateur a ainsi violé les dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne qui prévoient que la demeure est inviolable et que nul ne peut pénétrer chez autrui ni y prendre quoi que ce soit sans son consentement exprès ou tacite. Étant donné que le geste du locateur était intentionnel, Me Pierre C. Gagnon a alloué au locataire, 1 500 $ à titre de dommages exemplaires.

Bergeron c. Iacono

[2000] J.L. 216

Dans cette affaire, les parties avaient convenu de mettre fin au bail. À la suite de cette entente, la locataire insiste pour être présente lors des visites des éventuels locataires et impose des heures de visite restrictives. La locataire reproche au locateur d'avoir pénétré dans son logement sans son consentement et d'avoir, de ce fait, porté atteinte à sa vie privée et à l'inviolabilité de sa demeure. Dans sa décision, Me Éric Luc Moffatt souligne l'obligation pour la locataire de permettre les visites du logement dès que les parties conviennent de mettre fin au bail. Dès lors le droit du locateur de faire visiter son logement découle et se rattache à son droit de disposer librement de ses biens, tel que le prévoit l'article 6 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et à

l'exercice modulé de son droit de propriété. Ce droit accordé au propriétaire « constitue un tempérament et une atténuation nécessaires aux droits dont se réclame la locataire et dont elle reproche la transgression ». Me Moffatt précise : « ces droits respectifs sont plutôt circonscrits par des modalités d'exercice qui ont justement pour effet d'en relativiser ou d'en assouplir l'application. Ce compromis irréductible nous fait donc passer de l'absolu au relatif, et ce, afin que l'harmonisation des droits puisse s'établir. » En conclusion, la demande de la locataire n'a pas été accueillie, le tribunal ayant jugé que rien dans la preuve ne permet de conclure que le locateur a outrepassé ses droits et porté atteinte à ceux de la locataire.

Finalement, en cas de litige devant les tribunaux, la Direction des services juridiques assure la défense des intérêts judiciaires de la Régie du logement. Principalement, elle conseille, analyse et défend, au besoin, devant la Cour supérieure ou la Cour d'appel du Québec, les décisions rendues par les régisseurs lorsque la compétence de la Régie, l'ordre public, une question d'interprétation est en cause ou qu'une interprétation manifestement déraisonnable de la loi est invoquée.

Le bilan de la dernière année démontre que 9 dossiers ont soit fait l'objet d'une étude poussée, soit été plaidés devant les tribunaux. Ce rôle de soutien permet à la Régie de réaliser pleinement son mandat, en contribuant au développement d'une jurisprudence conforme à la compétence qui lui a été attribuée par le législateur.

3.2 Le traitement des plaintes

La Régie a réalisé en 2000-2001 une intégration des systèmes de suivi des plaintes. Auparavant, seules les plaintes acheminées au Bureau des plaintes étaient comptabilisées formellement.

Depuis 1994, la Régie administrait par ailleurs un *Programme d'amélioration permanent des services à la clientèle*, qui visait à solliciter des commentaires sur la qualité des services, au moyen d'une ligne téléphonique dédiée à cet usage et d'une carte-réponse offerte dans les présentoirs. Dans le cadre des réflexions qui ont entouré l'adoption des engagements contenus dans la *Déclaration de services aux citoyens*, il a été décidé que les commentaires faisant état d'insatisfaction feraient dorénavant l'objet d'une reddition de compte aussi formelle que les dossiers acheminés au Bureau des plaintes.

Cette intégration explique pourquoi, au tableau 14, le volume des plaintes a en apparence triplé au cours du dernier exercice. En fait, une partie des 208 cartes-réponses reçues en 1999-2000 et des 1 079 appels pour commentaires auraient été ajoutés au nombre des plaintes de l'année 1999-2000 si les mêmes critères avaient été appliqués.

Des 377 plaintes reçues au cours du dernier exercice, près de la moitié portaient sur le délai avant audience.

Par ailleurs, 135 plaintes ont été jugées fondées en fonction de nos objectifs de qualité et 148 non fondées. Par exemple, est jugée fondée la plainte concernant le délai de mise au rôle en regard des critères reliés à la nature et l'urgence de la cause, la piètre qualité sonore de l'enregistrement d'une audience, un délibéré dépassant 60 jours sans motif justificatif, un manquement aux règles de courtoisie de la part du personnel ou la logistique d'un bureau qui ne permettrait pas aux parties d'entendre l'appel de leur cause à l'audience. Dans le cas où il n'est pas possible de répondre aux attentes du plaignant par des mesures administratives, comme par exemple dans les cas d'insatisfaction par rapport à la décision, on l'informe des recours pouvant être exercés devant la Régie ou d'autres instances.

Tableau 14
Plaintes reçues et traitées, selon l'objet, de 1998-1999 à 2000-2001

	1998-1999	1999-2000	2000-2001*
Délai pour rendre une décision	3	2	20
Délai de mise au rôle	14	28	181
Déroulement de l'audition	6	5	7
Comportement de l'adjudicateur	15	10	9
Comportement d'un employé	5	2	13
Procédures administratives	5	1	19
Service à la clientèle (téléphone et comptoir)	11	5	19
Insatisfaction par rapport à la décision	66	53	60
Loi et règlements de la Régie	7	19	33
Lois et règlements d'autres ministères et organismes	3	6	1
Autres	2	2	15
Total	**137**	**133**	**377**

* En 2000-2001, sont considérées les plaintes reçues dans le cadre du Programme d'amélioration continue du service à la clientèle, qui étaient comptabilisées à part auparavant.

3.3. L'éthique et la déontologie

Le rôle important assumé par le personnel et les régisseurs de la Régie du logement, en tant que responsables de l'application des lois et règlements, promoteurs de la justice et fiduciaires des deniers publics, commande des règles de conduite adaptées à la mission de l'organisme.

L'article 8.1 de la *Loi sur la Régie du logement*, édicté dans le cadre de la réforme de la justice administrative, impose des règles précises quant au contenu du Code de déontologie applicable aux régisseurs de la Régie du logement.

Après considération de l'analyse de la Direction des affaires législatives et réglementaires du ministère de la Justice, le projet de nouveau code a été transmis au gouvernement en vue de son adoption.

Par ailleurs, considérant les exigences particulières qu'impose l'administration de la justice, la Régie du logement a l'intention de se doter, au cours de la prochaine année, d'un code d'éthique applicable à l'ensemble de son personnel.

Partie IV - Les orientations stratégiques

À partir d'un diagnostic porté tant sur l'environnement externe que sur son contexte interne, la Régie du logement établit dans son plan stratégique pour les deux prochaines années les orientations devant lui permettre de répondre aux grands enjeux auxquels elle est confrontée. La Régie entend se doter de moyens d'améliorer la qualité des services d'adjudication et d'information, tout en développant de nouveaux modes d'intervention visant le règlement de litiges.

4.1 La modernisation de la mission

L'évolution du marché locatif, du profil et des besoins de ses acteurs appelle, après vingt ans, une mise à jour des dispositions légales qui régissent les relations entre les citoyens dans ce domaine. La Régie est confrontée à l'urgence d'agir face à certains constats préoccupants, telle l'augmentation des délais pour rendre justice. D'autre part, elle a un rôle à jouer dans l'adaptation du cadre légal des relations entre locataires et propriétaires aux réalités nouvelles.

L'axe d'intervention de la Régie consiste à réviser l'ensemble du cadre légal et réglementaire dans lequel elle évolue en l'adaptant à l'évolution des besoins de la société depuis vingt ans, afin d'assurer une contribution optimale à l'harmonisation des relations entre locateurs et locataires au Québec.

Les objectifs visés sont :

- proposer des modifications législatives visant une amélioration rapide des délais de traitement des dossiers et l'ajustement des dispositions les plus problématiques, pour le printemps 2001;
- proposer un énoncé de politiques adaptant l'ensemble de la législation aux besoins sociaux du XXI[e] siècle en vue de tenir une consultation sur une réforme plus large, au cours de l'exercice 2001-2002;
- dans la mesure où des modifications législatives auront été adoptées, implanter les modalités de traitement rendues possibles, au cours des exercices 2001-2002 et 2002-2003.

4.2 L'adjudication

Au cours des dernières années, le cumul de divers facteurs internes et externes à la Régie a créé une conjoncture qui a eu pour effet d'allonger les délais de traitement. Confrontée à cet état de fait, la Régie a mis en œuvre des mesures qui lui ont permis d'éviter de perdre le contrôle des délais. Il reste que la file d'attente s'est allongée et que la clientèle ne bénéficie plus des standards enviables auxquels la Régie l'avait habituée vers le milieu des années quatre-vingt-dix.

La Régie considère qu'il est de sa responsabilité de maintenir une capacité de traitement qui permette de disposer du volume d'entrée des causes. Plus encore, elle doit porter, pendant quelques années, sa capacité de traitement à un niveau supérieur à la normale pour résorber la file d'attente accumulée et afficher à nouveau des délais enviables. À cette fin, elle entend mettre en œuvre tous les moyens susceptibles de contribuer à augmenter sa capacité de traitement au-delà de 65 000 dossiers par année, moyenne observée au cours des six dernières années.

Le premier axe d'intervention de la Régie consiste à réviser les règles encadrant la procédure afin de permettre au tribunal de rendre décision sur examen du dossier lorsque la demande n'est pas contestée et de rendre décision sur audition de la preuve par des greffiers spéciaux dans davantage de litiges.

En second lieu, la Régie entend mettre en place de nouveaux modes d'organisation du travail judiciaire favorisant l'utilisation optimale des ressources et l'assignation de ressources proportionnelles aux besoins des différentes régions pour offrir le service dans des délais comparables.

Les objectifs suivants ont été identifiés :

- réduire de 25 %, en deux ans, le délai moyen d'audience des demandes de recouvrement-résiliation et des causes civiles devant faire l'objet d'une audience;
- en fixation de loyer, avoir traité ou entendu 90 % des demandes de l'année courante au 31 décembre.

Le tableau 15 fait état des cibles annuelles identifiées dans le plan stratégique 2001-2003 ainsi que dans le plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002.

Tableau 15
Indicateurs de résultats

	Situation de départ[1]	Résultats 2000-2001	Résultats attendus 2001-2002	Résultats attendus 2002-2003
Adjudication				
Délai avant audience (jours)				
Recouvrement-résiliation	37	37	35	28
Causes civiles	121	118	115	91
Demandes de fixation traitées ou entendues au 31 décembre	50 %	50 %	60 %	90 %
Information				
Consultation du site Internet	128 000	230 286[2]	150 000	180 000
Proportion des clients servis en moins de 20 minutes	88 %	89 %	90 %	90 %
Taux de réponse des préposés au téléphone sur les demandes d'accès	65 %	64 %	75 %	80 %
Conciliation				
Proportion des audiences conclues par une entente entre les parties	2 %	2 %	3 %	5 %

1. Lors de l'élaboration du plan stratégique 2001-2003, les résultats pour l'exercice 2000-2001 n'étaient pas encore connus. La situation de départ reflète l'état des indicateurs au cours des 9 premiers mois de l'exercice.
2. Lors de l'élaboration des cibles (résultats attendus 2001-2002, 2002-2003) du plan stratégique de la Régie, celle-ci ne pouvait pas prévoir l'impact du nouveau formulaire mis en vigueur au début de 2001.

4.3 L'information

En matière d'information, les citoyens sont en droit d'obtenir de la Régie un service rapide, courtois et empreint de la rigueur qui s'impose dans le domaine judiciaire. Mieux encore, la Régie doit mettre en œuvre tous les moyens pour que les citoyens puissent faire valoir leurs droits en pleine connaissance des règles en usage devant le tribunal.

Actuellement, c'est surtout par l'assistance fournie au citoyen lors de l'introduction de sa demande que la Régie s'acquitte de cette tâche. Il conviendrait d'intensifier les efforts, notamment auprès de la partie défenderesse, pour que les citoyens arrivent à l'audience dans des conditions qui favorisent une exposition complète des faits pertinents selon les règles de preuve en usage devant le tribunal. La Régie entend donc préciser le niveau de l'information dispensée par ses services, pour mieux préparer les citoyens aux difficultés de faire valoir une prépondérance de preuve devant le tribunal et les diriger au besoin vers les ressources susceptibles de les conseiller et de les aider.

Les objectifs suivants ont été identifiés :

- développer un partenariat avec les associations de locataires, de propriétaires et de clientèles particulières pour favoriser une meilleure pénétration de l'information, notamment quant à la préparation des parties aux audiences;
- mettre en place un mécanisme permettant de transmettre systématiquement à toutes les parties l'information requise pour favoriser une bonne préparation en vue de l'audience;
- augmenter de 40 % en deux ans le nombre de consultations du site Internet de la Régie;
- rendre disponibles sur le site Internet de la Régie les formulaires permettant aux citoyens d'introduire une demande à la Régie;
- porter à 90 % la proportion des clients servis après moins de 20 minutes d'attente pour une consultation auprès d'un préposé à l'information dans un bureau;
- offrir une capacité de réponse permettant de porter à 80 % le taux de réponse des préposés sur les demandes d'accès.

Les cibles annuelles quant à l'évolution des résultats quantifiables sont présentées au tableau 15.

4.4 La conciliation

Il est dans la mission de la Régie de favoriser le règlement à l'amiable des litiges. Les règles qui régissent la reconduction du bail et l'augmentation de loyer sont empreintes du plus grand respect à l'égard de la volonté conjointe des parties. Actuellement, la Régie contribue à la conciliation entre locataires et propriétaires en mettant à leur disposition un formu-

laire de calcul permettant d'obtenir une variation de loyer conforme aux critères qui seraient utilisés en fixation.

D'autre part, même une fois engagées devant le tribunal, les parties peuvent toujours s'entendre pour mettre fin au litige par un règlement conclu d'un commun accord. L'adjudicateur est même habilité à rendre décision pour entériner une telle entente.

Sans vouloir mettre en place une coûteuse structure parallèle, la Régie souhaite jouer un rôle plus actif dans ce domaine en offrant un encadrement aux parties qui seraient pleinement d'accord pour engager de tels pourparlers ou en invitant, de sa propre initiative, les parties à s'engager dans une démarche de règlement à l'amiable de leur conflit.

Les objectifs poursuivis consistent à :

- adopter et implanter dès l'année 2001-2002 une politique de conciliation;
- augmenter la proportion des dossiers qui se concluent par une entente entre les parties;
- en cas de succès du processus de conciliation, obtenir des délais de traitement sensiblement inférieurs à ceux en vigueur pour l'adjudication de causes de nature comparable;
- en cas d'échec du processus de conciliation, obtenir des délais de traitement comparables à ceux en vigueur pour l'adjudication de causes de nature comparable qui n'ont pas cheminé en conciliation.

Annexe 1

Liste des règlements d'application

En vertu de l'article 108 de la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., c. R-8.1), le gouvernement a promulgué les règlements suivants :

- *Règlement sur les critères de fixation de loyer*, (1985) 117 G.O. II, 2305
- *Tarif des frais exigibles à la Régie du logement*, (1997) 129 G.O. II, 2391
- *Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire*, (1996) 128 G.O. II, 4855
- *Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement*, (1985) 117 G.O. II, 3297

En vertu de l'article 85 de la Loi sur la *Régie du logement* (L.R.Q., c. R-8.1), l'Assemblée des régisseurs a adopté le règlement suivant :

- *Règlement sur la procédure devant la Régie du logement*, (1992) 124 G.O. II, 6935

Annexe 2

Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux, 2000-2001

Régisseurs :

BÉGIN, Marc
BERNARD, Gérald[1]
BERTRAND, Carole
BISSON, Jean
BISSONNETTE, Christine
CHAMPIGNY, Francine
CHICOYNE, Hélène F.
CHOINIÈRE, Gabrielle
CLOUTIER, Jacques
COURTEMANCHE, Claire[1]
DE PALMA, Luce
DUBÉ, Michel
DUCHEINE, Suzie
DUMONT, Danielle
GAGNON, Pierre C.
GAGNON TRUDEL, Johanne[1]
GIROUX, Johanne
HARVEY, Luc
HURLET, Jean-Pierre
JODOIN, Francine[2]
JOLY, Gilles[1]
LACKSTONE, Michaël[3]
LAFLAMME, Daniel
LAFRANCE, Germain
LEBLANC, Pierre
MERCIER, Dina
MOFFATT, Éric Luc
NOBILE, Rosario
PELLERIN, Paul
POTHIER, Jean-Claude[1]
POZZA, Jean-Louis[4]
THÉRIEN, Pierre[1]

Greffiers spéciaux:

BRASSARD, Pierre
CHARTRAND, Ginette
COUTURE, Claude
LANDRY, Jean-Yves
LEVASSEUR, Louis
MORIN, Anne
POITRAS, Marie

1. Membre du Bureau de révision.
2. Entrée en fonction le 8 janvier 2001.
3. Départ le 25 avril 2000.
4. Départ le 5 mars 2001.

Annexe 3

Adresses des bureaux de la Régie et liste des autres localités où elle siège

BAIE-COMEAU
625, boulevard Laflèche
Rez-de-chaussée, bureau 701
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5
Téléphone : (418) 295-4012 1-800-489-9834
Télécopieur : (418) 295-4010

DRUMMONDVILLE
1680, boul. Saint-Joseph, 2e étage
Drummondville (Québec) J2C 2G3
Téléphone : (819) 475-8723 1-800-378-2578
Télécopieur : (819) 475-8667

GASPÉ
96, Montée Sandy Beach
Bureau 1.05, 1er étage
Gaspé (Québec) G4X 2W4
Téléphone : (418) 360-8874 1-800-280-1874
Télécopieur : (418) 360-8475

GRANBY
77, rue Principale
Bureau 1.26
Granby (Québec) J2G 9B3
Téléphone : (450) 776-7195 1-800-375-1804
Télécopieur : (450) 776-7171

HULL
Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
4e étage, bureau 4.100
Hull (Québec) J8X 4C2
Téléphone : (819) 772-3080 1-800-676-2245
Télécopieur : (819) 772-3425

JOLIETTE
450, rue Saint-Louis
Rez-de-chaussée
Joliette (Québec) J6E 2Y8
Téléphone : (450) 752-6997 1-800-853-4219
Télécopieur : (450) 752-6911

LAVAL
2800, boul. Saint-Martin Ouest
3e étage, bureau 3.10
Laval (Québec) H7T 2S9
Téléphone : (514) 873-2245
Télécopieur : (450) 680-6026

LÉVIS
5130, boul. de la Rive-Sud
Rez-de-chaussée
Lévis (Québec) G6V 4Z7
Téléphone : (418) 833-5224 1-800-693-5224
Télécopieur : (418) 833-4886
Ouvert les lundis, mardis, mercredis (pm) et vendredis.

LONGUEUIL
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Rez-de-chaussée
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : (514) 873-2245
Télécopieur : (450) 928-7741

MONTRÉAL
Village olympique
Pyramide Ouest (D)
5199, rue Sherbrooke Est
Rez-de-chaussée, bureau 2095
Montréal (Québec) H1T 3X1
Téléphone : (514) 873-2245
Télécopieur : (514) 864-3633

QUÉBEC
Place Québec
900, boul. René-Lévesque Est
Rez-de-chaussée, bureau 120
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : (418) 643-2245 1-800-683-2245
Télécopieur : (418) 646-3570

RIMOUSKI
337, rue Moreault
Rez-de-chaussée
Bureau 07
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Téléphone : (418) 727-3583 1-800-622-3583
Télécopieur : (418) 727-3968

JONQUIÈRE
3950, boul. Harvey,
Rez-de-chaussée, bureau 10
Jonquière (Québec) G7X 8L6
Téléphone : (418) 695-8814 1-800-563-2245
Télécopieur : (418) 695-8194

ROBERVAL
755, boulevard Saint-Joseph
2e étage
Roberval (Québec) G8H 2L4
Téléphone : (418) 275-3880 1-800-375-3880
Télécopieur : (418) 275-6465
Ouvert les mardis, mercredis, jeudis.

ROUYN-NORANDA
255, avenue Principale
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : (819) 763-3743 1-800-964-6743
Télécopieur : (819) 763-3585
Ouvert les lundis, mardis, jeudis.

SAINT-HYACINTHE
600, avenue Sainte-Anne
Rez-de-chaussée
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5
Téléphone : (450) 778-6727 1-800-774-7894
Télécopieur : (450) 778-6644

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU
109, rue Saint-Charles
Bureau RC-13
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 2C2
Téléphone : (450) 348-1108 1-800-948-1108
Télécopieur : (450) 348-4808

SAINT-JÉRÔME
500, boul. des Laurentides
Bureau 1503A
Saint-Antoine (Québec) J7Z 4M2
Téléphone : (450) 569-7500 1-800-436-5881
Télécopieur : (450) 569-3157

SEPT-ÎLES
456, rue Arnaud
Bureau 1.05
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
Téléphone : (418) 964-8188 1-800-480-4188
Télécopieur: (418) 964-8049

RIVIÈRE-DU-LOUP
33, rue de la Cour, Bureau 1.09
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J1
Téléphone : (418) 862-2992 1-800-762-2992
Télécopieur : (418) 862-7038

SHAWINIGAN
212, 6e Rue, RC 02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6
Téléphone : (819) 537-6613 1-800-837-6613
Télécopieur : (819) 536-5684
Ouvert les mardis, mercredis, jeudis.

SHERBROOKE
740, rue Galt Ouest
1er étage, bureau 105
Sherbrooke (Québec) J1H 1Z3
Téléphone : (819) 820-3375 1-800-820-3375
Télécopieur : (819) 820-3274

TROIS-RIVIÈRES
100, rue Laviolette
Rez-de-chaussée, bureau 10
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone : (819) 371-6872 1-800-371-6872
Télécopieur : (819) 371-6097

VAL-D'OR
1335, chemin Sullivan
Rez-de-chaussée
Val-d'Or (Québec) J9P 1M2
Téléphone : (819) 354-4472 1-800-725-4472
Télécopieur : (819) 354-4941
Ouvert les lundis, mercredis, vendredis.

VALLEYFIELD
151, rue Salaberry Ouest, bureau 10
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6T 2H8
Téléphone : (450) 370-6822 1-800-773-2871
Télécopieur : (450) 370-3194

En 2000-2001, la Régie a également tenu des audiences dans les localités suivantes :

Alma
Chibougamau
Chicoutimi
Dolbeau-Mistassini
Îles-de-la-Madeleine
Kuujjuaq
La Malbaie
La Tuque
Matane
Mont-Laurier
New Carlisle
Saint-Joseph-de-Beauce
Sainte-Anne-des-Monts
Sorel
Thetford Mines
Victoriaville

Annexe 4

Liste des publications destinées aux citoyens

Avis types

- Avis d'abandon du logement
- Avis de cession de bail
- Avis en cas de cessation de cohabitation
- Avis en cas de décès du locataire
- Avis de dépôt de loyer
- Avis d'augmentation de loyer et de modification d'une autre condition du bail
- Avis de non-reconduction du bail par le locataire
- Avis de réparation ou d'amélioration majeure
- Avis de reprise du logement
- Réponse à un avis d'augmentation de loyer et de modification d'une autre condition du bail
- Réponse à un avis de reprise de logement
- Avis de résiliation du bail suite à l'attribution d'un logement à loyer modique
- Avis de résiliation du bail suite à l'admission du locataire dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou dans un foyer d'hébergement
- Avis de sous-location du logement
- Avis d'éviction pour subdivision, agrandissement substantiel ou changement d'affectation d'un logement
- Écrit constatant les modifications au bail pour sa reconduction
- Contrat de cession de bail

Brochures

- Exécuter ou contester une décision de la Régie
- Comment se préparer à une audience

Fiches conseils

- L'accès au logement et la visite
- Céder son bail ou sous-louer ?
- Le bruit
- Le paiement du loyer
- Problèmes de chauffage
- Le locataire et les réparations urgentes et nécessaires
- Reprise de logement
- Travaux majeurs
- La colocation

Feuillets synthèses

- Exécuter ou contester une décision de la Régie du logement
- Comment signifier une demande
- Désignation légale du locateur et du locataire
- Comment se préparer à une audience
- Les frais exigibles

Guides et formulaires

- Calcul 2001 : Comment s'entendre sur un ajustement de loyer
- La conversion en copropriété divise... et les locataires
- Conversion d'un immeuble en copropriété divise
- Conversion d'un immeuble en copropriété (propriétaire occupant)
- Ensemble immobilier
- Offre de vente
- Avis d'intention de convertir un immeuble locatif en copropriété divise
- Mandat
- Résolution

Annexe 5

État financier de l'exercice terminé le 31 mars 2001

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié l'état des revenus et dépenses de la Régie du logement de l'exercice terminé le 31 mars 2001. La responsabilité de cet état financier incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur cet état financier en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans l'état financier. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble de l'état financier.

À mon avis, cet état financier donne, à tous les égards importants, une image fidèle des revenus et des dépenses de la Régie pour l'exercice terminé le 31 mars 2001 selon les conventions comptables énoncées à la note 2. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Guy Breton

Guy Breton, FCA

Québec, le 11 mai 2001

RÉGIE DU LOGEMENT
REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2001

	2001	2000
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	3 461 027 $	3 221 689 $
Autres	82 466	263 223
	3 543 493 $	3 484 912 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	10 404 428 $	9 689 052 $
Loyers	1 648 887	1 649 046
Transport et communication	902 533	941 552
Services professionnels et administratifs	277 240	343 411
Entretien et réparations	47 676	58 544
Fournitures et approvisionnements	152 818	215 820
Amortissements des immobilisations	235 338	310 366
Autres	5 053	3 281
	13 673 973 $	13 211 072 $

FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)

ENGAGEMENTS (note 4)

POUR LA RÉGIE

M. Anacleto Santucci, responsable du Service des ressources financières

Mme France Desjardins, Présidente

RÉGIE DU LOGEMENT
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2001

1. CONSTITUTION ET OBJETS

La Régie du logement, organisme constitué selon la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., Chapitre R.8.1), a pour objets, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les dépenses de la Régie sont payées à même les deniers accordés annuellement à cette fin par le Parlement.

La préparation de l'état des revenus et dépenses conformément aux conventions comptables énoncées exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses qui ont une incidence sur les montants comptabilisés des revenus et des dépenses au cours de l'exercice. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse.

Les dépenses assumées par le gouvernement du Québec sont inscrites selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les dépenses comprennent le coût des biens et services acquis au cours de l'exercice, à l'exception des immobilisations pour lesquelles un amortissement annuel est comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans

Les cotisations à titre d'employeur au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics et au Régime de retraite des fonctionnaires sont défrayées à même les crédits de différents ministères et organismes du gouvernement et ne sont pas présentées dans l'état des revenus et dépenses. Les cotisations envers ces régimes gouvernementaux sont de 267 614 $ (2000 : 399 304 $). Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie ne sont pas présentés étant donné qu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de la Régie.

Les opérations de la Régie, étant des opérations du Fonds consolidé du revenu, aucun bilan n'est présenté et ses revenus et dépenses sont également divulgués dans les états financiers du gouvernement du Québec (Programme 7 du ministère des Affaires municipales et métropole).

3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2001, ces dépôts totalisaient 249 691 $ (248 406 $ au 31 mars 2000).

4. ENGAGEMENTS

La Régie du logement s'est engagée en vertu de contrats de location-exploitation échéant jusqu'en 2011 à verser un montant de 1 823 134 $ pour des locaux, de l'aménagement et de l'équipement. Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2002	533 340 $
2003	140 833
2004	139 268
2005	139 268
2006	139 268
2007 et plus	731 157
	1 823 134 $